



COMISIÓN DE CALIDAD 25/05/2015

**INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES DE EMPRESA CON LAS PRÁCTICAS EN  
EMPRESA 2013-14  
TITULACIÓN: Grado en Turismo (207G)**

El informe de satisfacción de los tutores de empresa con las prácticas en empresa 2013-14 del Grado en Turismo (GT) tiene como objeto el análisis de la satisfacción de los tutores de empresa con el programa.

La información es recogida mediante encuesta, distribuidas vía e-mail, a los tutores de empresa y a los responsables de los departamentos de recursos humanos de las empresas que han acogido alumnos en prácticas (curriculares o extracurriculares) en el curso académico 2013-14. La encuesta se estructura en 4 apartados divididos a su vez en varios ítems, los cuales deben ser puntuados de 1 (mínimo grado de conocimiento o satisfacción) a 5 (máximo grado de satisfacción, conocimiento, utilidad, etc.):

- Información y asignación de los programas de prácticas externas.
- Desarrollo de las prácticas externas.
- Valoraciones generales.
- Prácticas externas y mercado laboral.

Se han obtenido 12 respuestas entre los alumnos del Grado en Turismo para una población de 19 individuos, lo que supone un 63,15% de porcentaje de respuesta.

No puede realizarse un análisis evolutivo, puesto que es el primer curso en el que se han desarrollado prácticas externas en el Grado en Turismo. La titulación se implantó en el curso 2010-11 y las prácticas están ubicadas en el segundo semestre del cuarto curso. Por tanto, los alumnos que han realizado prácticas corresponden a la primera cohorte de ingreso.

Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

## 1. INFORMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PRÁCTICAS EXTERNAS

1. Especificidad de los términos de los convenios establecidos.
2. Información previa a la incorporación del alumno a la empresa o institución aportada por la Unidad de prácticas de la UR.
3. Procedimiento de selección y adjudicación de prácticas externas.
4. Procesos de tramitación y gestión de la documentación.
5. Duración de la estancia en la empresa en relación con el tiempo necesario para una adecuada

formación práctica del alumno.



Los resultados obtenidos en las preguntas de este apartado son más que satisfactorios. Todas las preguntas obtienen una puntuación superior a 3,5 (sobre 5), siendo muy superiores a ese valor en algunos de los casos.

Aunque los resultados, como se ha señalado, son muy satisfactorios, se proponen como acciones de mejora:

**AM1:** Comunicar al responsable del servicio administrativo de prácticas los resultados obtenidos, felicitándole, y proponiéndole la posibilidad de intentar acortar los plazos y trámites administrativos de gestión (p.ej., realizando vía web cualquier trámite relacionado).

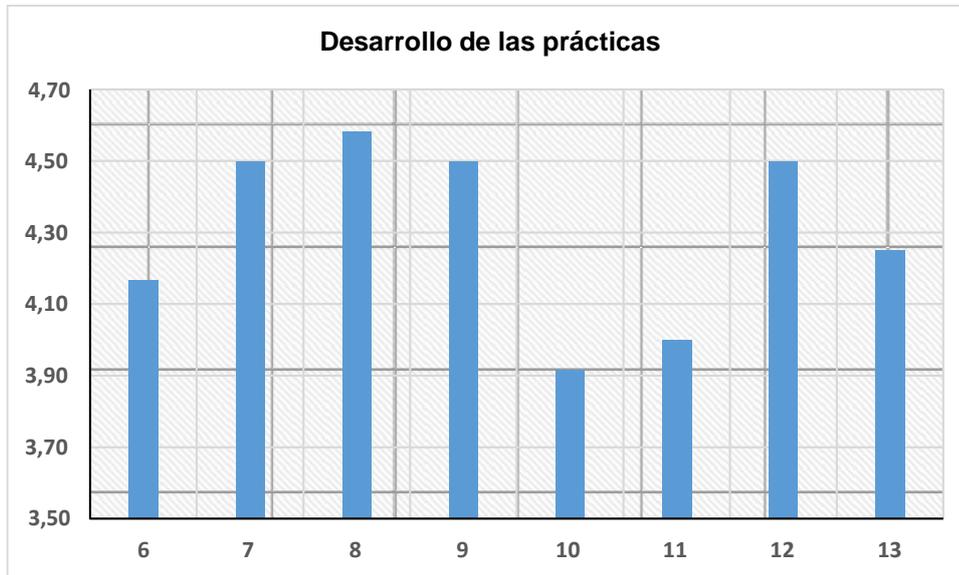
**AM2:** En las reuniones periódicas que el Director de Estudios tiene con los alumnos de cada curso, les recordará la posibilidad de poder extender sus prácticas curriculares con prácticas extracurriculares para que la formación recibida sea la máxima posible.

## 2. DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

6. Adecuación de la formación del alumno a los requerimientos profesionales de la empresa o institución de prácticas.
7. Adecuación de las tareas encomendadas a las competencias de formación del alumno.
8. Satisfacción con el plan de trabajo acordado con el estudiante.
9. Cumplimiento, actitud y desempeño por parte del alumno.
10. Coordinación con el tutor académico.
11. Comunicación y coordinación con la Universidad de La Rioja.

12. Grado en que considera que la estancia del alumno en su empresa o institución aporta un valor añadido a la formación académica del mismo.

13. Satisfacción con el sistema de evaluación de las prácticas.



Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

- Las competencias del título y los resultados de aprendizaje adquiridos por los alumnos son los necesarios y requeridos en el ámbito laboral. Es decir, el perfil de egreso de nuestros estudiantes se corresponde con las demandas de las empresas del sector turístico.
- Las empresas que acogen estudiantes en prácticas valoran de forma muy positiva la inclusión obligatoria en el plan de estudios de prácticas externas, ya que contribuyen a la adquisición y afianzamiento de determinadas competencias formativas.

Aunque los resultados son muy satisfactorios en los 8 ítems analizados, se propone como acción de mejora:

**AM3:** Realizar una nueva reunión, previa al inicio de las prácticas, entre los tutores académicos y de empresa para sentar las bases de la coordinación.

### 3. VALORACIONES GENERALES.

14. Satisfacción con el cumplimiento de los objetivos iniciales acordados con el alumno tutelado.

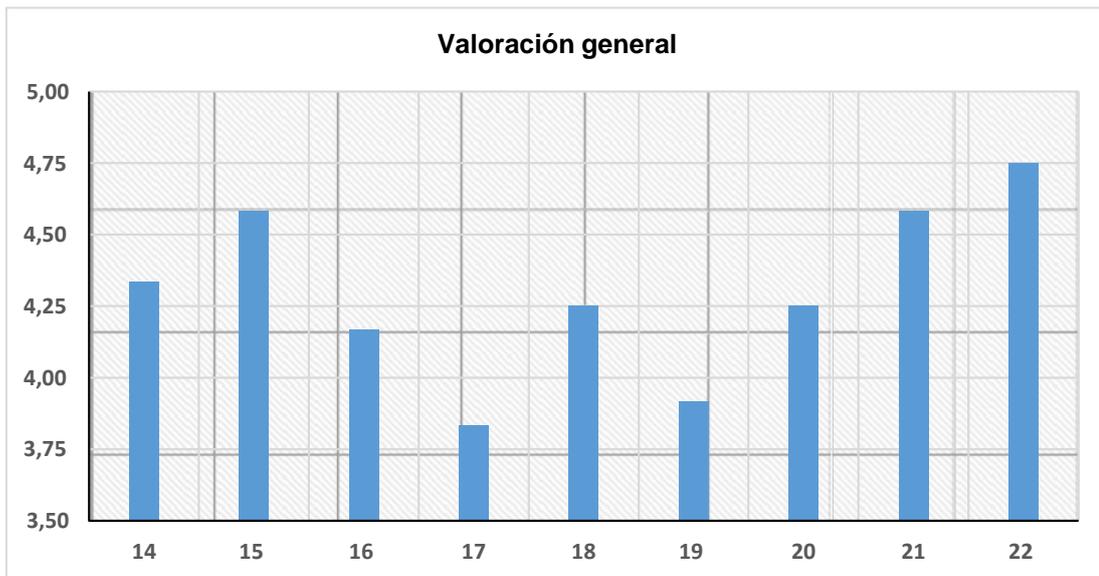
15. Satisfacción general con el alumno tutelado.

16. Satisfacción general con la tarea realizada como tutor externo.

17. Satisfacción general con la actividad del tutor académico.

18. Satisfacción con la actividad de la Unidad de Prácticas de la UR.

19. Satisfacción con las estrategias existentes en la UR para el seguimiento de las prácticas y de las incidencias surgidas.
20. Satisfacción global con la organización del programa de prácticas externas de la UR.
21. Satisfacción con la utilidad de la estancia de un alumno en prácticas en su empresa o institución.
22. Volvería a acoger alumnos de la UR en prácticas externas.



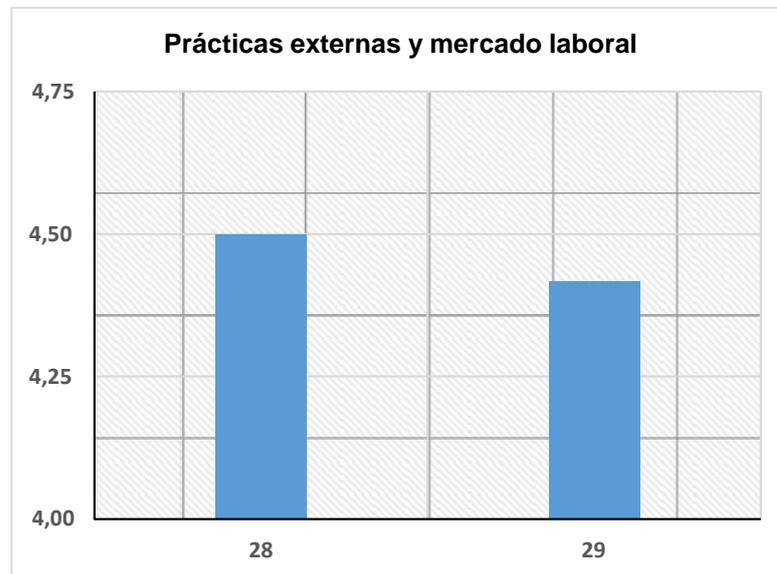
Los resultados obtenidos en las preguntas de este apartado son más que satisfactorios. Todas las preguntas obtienen una puntuación superior a 3,8 (sobre 5), siendo muy superiores a ese valor en algunos de los casos.

Aunque los resultados, como se ha señalado, son muy satisfactorios, se insistirá en la **AM3** anterior para mejorar la coordinación entre tutores (académico y de empresa) y los servicios administrativos del PAS.

#### 4. PRÁCTICAS EXTERNAS Y MERCADO LABORAL

23. ¿Ha recibido el alumno bolsa de ayuda por parte de la empresa?: 2 alumnos de 12.
24. En caso afirmativo, indica la cuantía: ambos recibieron una bolsa de ayuda inferior a 300€.
25. ¿Ha sido contratado el alumno tras finalizar las prácticas externas?: dos de doce.
26. En caso afirmativo, tipo de contrato: ambos contratos fueron temporales.
27. En caso afirmativo, puesto a desempeñar: no fue especificado.
28. Grado en el que el desarrollo de prácticas externas aumenta la empleabilidad del alumno.

29. ¿En qué medida las prácticas externas son tenidas en cuenta en su empresa o institución para una posterior contratación de personal?



- Tan sólo 2 de las 12 prácticas para las que se cuenta con respuesta a la encuesta han recibido bolsa de ayuda (<300€).
- De los doce alumnos aquí representados, dos de ellos fueron contratados temporalmente.
- La opinión de los tutores de empresa sobre la empleabilidad futura que proporcionan las prácticas es muy satisfactoria.

## 5. SUGERENCIAS

### **Bloque 1 Sugerencias para la mejora del proceso de información y asignación**

- En muchas ocasiones los alumnos compaginan sus prácticas con clases, elaboración de trabajos de carrera o clases en la escuela de idiomas, lo que hace que no puedan adaptarse bien a los horarios más aptos para la empresa. Lo ideal sería que, ya que las prácticas son como un trabajo, no se compaginen con otras actividades y puedan ser todo lo flexibles en horarios que el trabajo en una recepción de hotel requiere.
- Que se comunique a la empresa con más antelación el estudiante asignado.

### **Bloque 2 Indique qué competencias y habilidades ha adquirido el alumno en el desarrollo de las prácticas**

- Desenvolverse a la hora de atender tanto al cliente directo como por teléfono en castellano e idiomas, gestión de correos electrónicos de las solicitudes que llegan de los clientes y/o visitantes, adquisición de conocimientos de la zona para poder ofrecer una buena información al visitante, difusión de eventos y actividades de la zona para dinamizar los mismos.
- Las normales del departamento recepción.

- Formación respecto a programas informáticos de gestión hotelera y todas las tareas inherentes al puesto de recepcionista de hotel. Practicar idiomas. Atención al público tanto en mostrador como telefónicamente y por e-mail.
- Formación enológica y del mundo del vino, realización de visitas a las bodegas, redes sociales.
- Ha aprendido a soltarse con el cliente, a buscar opciones de viaje, rapidez en la contestación a las dudas. Agilidad, presencia, se ha involucrado e integrado en el grupo con rapidez sorprendente. La contrataría si pudiera.
- La alumna ha desarrollado de forma muy satisfactoria todas las tareas correspondientes a un recepcionista habitual, check in, check out, control de reservas, controles administrativos, balances, etc.
- Ha desarrollado la habilidad de organización del trabajo, definición de prioridades y realización simultánea de tareas. Ha mejorado las habilidades de venta y comunicación con los clientes

### **Bloque 3 ¿Cuáles son las que ha echado más en falta?**

- El dominio de un segundo idioma extranjero en una carrera tan importante como es turismo para la atención al visitante.
- La formación de un recepcionista en nuestro caso es bastante compleja y el tiempo de las prácticas por desgracia no es suficiente para una formación todo lo completa que nos gustaría.
- La estudiante era extranjera y no hablaba bien español.
- Quizás las personas que están realizando Turismo, hoy por hoy, la carrera en sí, está más enfocada no a hoteles o agencias de viajes (como se realizaba antiguamente) sino a administración de empresas o similar.
- Ninguna.

### **Bloque 4 Sugerencias para mejorar el proceso general de los programas de prácticas:**

- Facilitaría de alguna manera el acceso de los alumnos para poder realizar prácticas en lugares muy interesantes donde se solicitan (en otras localidades que no sea Logroño), porque hay mucha demanda pero los alumnos no tienen medios para poder desplazarse y con la edad que tienen no disponen de vehículo propio.
- Sería interesante que estas prácticas que realizan los alumnos/as en nuestras empresas, las realizasen en periodo vacacional y no durante curso lectivo, pues limita mucho el tiempo de aprendizaje del alumno/a en cuestión.